New Nouveau Brunswick

# Ensemble on s'épanouit

Ministère du Développement social

*Plan stratégique 2016-2021*

**Ensemble on s'épanouit**
*Plan stratégique 2016-2021*

Août 2016

Publié par :
Province du Nouveau-Brunswick
C.P.- 6000
Fredericton (N.-B.) E3B 5H1
Canada

www.gnb.ca

Imprimé au Nouveau-Brunswick

Imprimé (bilingue) : ISBN 978-1-4605-1123-7
PDF (Anglais) : ISBN 978-1-4605-1124-4
PDF (Français) : ISBN 978-1-4605-1125-1

10770

# Ensemble on s'épanouit

Ministère du Développement social

*Plan stratégique 2016-2021*

## Remerciements

**Membres du Comité consultatif du plan stratégique :**

**Janet Thomas**
Directrice des Services des foyers de soins

**Marc Gagnon**
Directeur de la Prestation des Programmes provinciaux

**Marlien McKay**
Directrice du Mieux-être

**Diane Caissie**
Championne de l'harmonisation

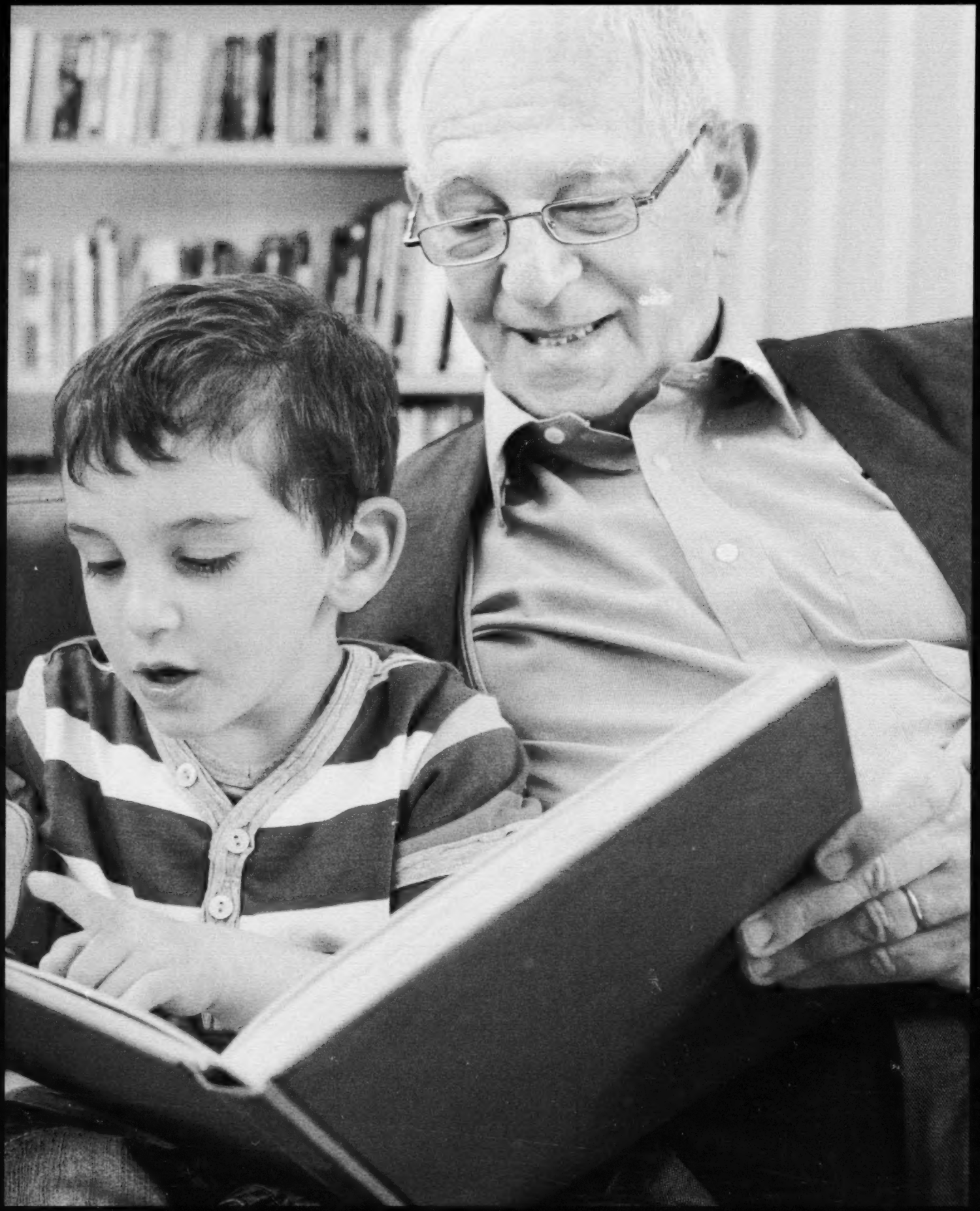
**Kelly Rodgers-Sturgeon**
Directrice de la Planification intégrée, de l'établissement des rapports et de l'imputabilité

**Robert Morimanno**
Gestionnaire de la Planification intégrée, de l'établissement des rapports et de l'imputabilité

**Angela Violette**
Planificatrice ministérielle auprès de la Planification intégrée, de l'établissement des rapports et de l'imputabilité

**Jennifer LeJeune**
Agente des Communications auprès de la Planification intégrée, de l'établissement des rapports et de l'imputabilité

Il convient de reconnaître l'apport du ministère de la Justice et de la Sécurité publique, qui a fourni le cadre du plan stratégique et d'activités que notre ministère a utilisé pour élaborer ce plan quinquennal et le cadre de reddition de comptes.



## Table des matières


Message du ministre des Familles et des Enfants ..... 1

Message de la ministre des Aînés et des Soins de longue durée ..... 2

Message du sous-ministre ..... 3

Introduction à la nouvelle stratégie et au modèle de planification intégrée des activités ..... 4

Notre vision ..... 5

Notre mission ..... 5

Nos valeurs ..... 6

Objectifs stratégiques d'*Ensemble on s'épanouit* ..... 8

- But stratégique 1 : Accroître l'excellence dans les services aux clients ..... 9
- But stratégique 2 : Encourager une culture de l'excellence du personnel ..... 9
- But stratégique 3 : Encourager une culture d'innovation ..... 10
- But stratégique 4 : Établir et multiplier les partenariats ..... 10

Suivi et évaluation de la stratégie ..... 11

Annexe 1 ..... 13

## Message du ministre des Familles et des Enfants

Je suis très fier d'être ministre des Familles et des Enfants et responsable des services de bien-être à l'enfance et à la jeunesse, de la sécurité du revenu, de l'habitation et du mieux-être.

Des familles en santé aident à bâtir une province forte et à renforcer notre main d'œuvre. En tant que ministère, nous continuerons d'instaurer une culture de mieux-être pour les familles et les Néo-Brunswickois de tous les âges.

Nous travaillerons à renouveler le Canada-Nouveau-Brunswick de logements abordables portant sur le logement abordable afin d'offrir aux familles plus d'occasions de maintenir un foyer.

Nous modifierons également la *Loi sur les services à la famille* en vue d'améliorer la prestation de nos services aux familles, aux enfants et aux jeunes de toutes les régions du Nouveau-Brunswick.

Je suis heureux de cette occasion qui m'est donnée d'être votre ministre et de soutenir le nouveau plan stratégique du Ministère, *Ensemble on s'épanouit*. C'est grâce à nos efforts collectifs que nous atteindrons notre objectif de faire du Nouveau-Brunswick le meilleur endroit pour vivre et élever une famille.

La ministre Lisa Harris et moi avons le privilège de diriger le Ministère et de partager la responsabilité cruciale d'aider les personnes les plus vulnérables de notre province. En ma qualité de ministre, je m'engage à aider les familles, les enfants et les jeunes à réussir et à réaliser leur potentiel.

L'honorable Stephen Horsman
Ministre des Familles et des Enfants

## Message de la ministre des Aînés et des Soins de longue durée

C'est un grand honneur pour moi d'agir à titre de ministre des Aînés et des Soins de longue durée, ainsi que d'être responsable du Conseil sur le vieillissement.

On m'a confié une tâche importante, celle de servir les citoyens du Nouveau-Brunswick et de faire de mon mieux pour améliorer la qualité de vie de toutes les personnes âgées de la province.

En tant que ministère, nous travaillons pour proposer une législation sur les soins de longue durée et mettre en œuvre une nouvelle stratégie sur le vieillissement, comme l'a recommandé le Conseil sur le vieillissement.

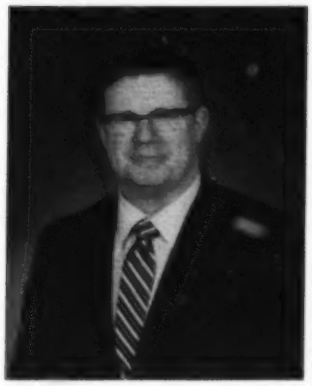
Nous continuerons à favoriser le mieux-être et la vie active chez les aînés, et à appuyer les services de soutien à domicile offerts aux personnes âgées dans le cadre de la stratégie *D'abord chez soi*. Nous travaillerons à promouvoir le rôle des établissements de soins de longue durée et des services qu'ils fournissent dans nos collectivités, ainsi qu'à publier les rapports d'inspection de ces établissements.

Je suis ravie de jouer les rôles de championne et de ministre au moment où nous mettons en œuvre le nouveau plan stratégique du Ministère, *Ensemble on s'épanouit*. Je suis convaincue qu'en utilisant ce plan comme guide, le Ministère pourra continuer de fournir un soutien aux aînés et aux personnes qui en ont besoin.

Le ministre Stephen Horsman et moi avons le privilège de diriger le Ministère et d'assumer la responsabilité essentielle de prendre soin des personnes les plus vulnérables de la société afin d'améliorer la qualité de vie de tous les citoyens du Nouveau-Brunswick et de remettre notre province en marche.

L'honorable Lisa Harris
Ministre des Aînés et des Soins de longue durée

## Message du sous-ministre



C'est pour moi un privilège d'avoir l'occasion de présenter notre nouveau plan stratégique *Ensemble on s'épanouit.* S'inspirant des efforts que vous avez déployés dans le cadre de notre stratégie précédente annexe 1, *Ensemble on s'épanouit* trace la voie de l'avenir en définissant clairement notre nouvelle vision :

*Le ministère du Développement social favorise l'innovation sociale grâce à des programmes efficaces fondés sur des relations respectueuses et compatissantes et sur un réseau de partenariats communautaires qui contribuent à faire du Nouveau-Brunswick une province sécuritaire, stable et saine, où les personnes, les familles et les collectivités peuvent s'épanouir.*

Notre plan stratégique ouvre la voie à de futures mesures en proposant quatre objectifs stratégiques : **les services aux clients, l'excellence du personnel, l'innovation** et **les partenariats.** Ces objectifs représentent les grands objectifs que nous devons délibérément continuer à viser afin de réaliser notre vision. Pour compléter et concrétiser notre stratégie, nous diffusons parallèlement le *Plan d'activités annuel du ministère du Développement social*. Alors que notre plan stratégique décrit « la direction que nous nous sommes fixée », notre plan d'activités décrit « les moyens que nous prendrons pour l'atteindre ». Autrement dit, les réalisations sont au cœur de notre plan d'activités. Harmonisé avec les priorités du gouvernement et s'inspirant de notre plan stratégique, notre plan d'activités établit les priorités annuelles pour le Ministère, les régions et les directions, et affecte les ressources en conséquence. Ainsi, le plan d'activités permet l'harmonisation, tout en servant de référence pour évaluer et faire rapport grâce à un cadre de reddition de comptes amélioré nous assurant que nous restons centrés sur les réalisations.

Je vous encourage à prendre connaissance de notre stratégie et de notre plan d'activités, car ces outils auront des répercussions sur votre travail et sur la façon dont vous le faites. Je vous encourage surtout à rester engagés et à continuer d'appuyer les efforts collectifs du Ministère, car nous ne pourrons continuer à offrir d'excellents services aux Néo-Brunswickois que si nous travaillons ensemble, et nous ne réussirons à réaliser notre vision que si nous le faisons ensemble.

Enfin, j'aimerais remercier chacun et chacune d'entre vous pour ce que vous faites et la façon dont vous le faites. Chaque petit geste que vous posez aide à faire du Nouveau-Brunswick une province sécuritaire, stable et saine où les personnes, les familles et les collectivités peuvent s'épanouir. Vous avez de bonnes raisons d'être fiers du travail que vous accomplissez tous les jours pour venir en aide aux citoyens de notre province. C'est un privilège de travailler avec vous et je suis impatient de poursuivre avec vous notre important travail.

L. Craig Dalton
Sous-ministre du Développement social

## Introduction à la nouvelle stratégie et au modèle de planification intégrée des activités

Le Plan stratégique 2016-2021 du ministère du Développement social, *Ensemble on s'épanouit,* concerne tout autant le processus que le résultat. Non seulement notre stratégie décrit notre vision commune et les buts stratégiques à l'appui, elle nous dote aussi d'un cadre – un modèle de planification intégrée – qui nous permet de planifier, de mettre à exécution et d'évaluer notre succès. Cette stratégie ne constitue pas une fin, mais plutôt le début d'un processus dynamique destiné à mobiliser tous les employés au moment où nous cherchons à atteindre notre vision grâce à la définition et à la poursuite d'objectifs stratégiques distincts qui nous permettront d'atteindre l'excellence, tout en réagissant aux changements omniprésents de nos environnements externe et interne.

*Ensemble on s'épanouit* est une stratégie ambitieuse qui est communiquée à un moment où nous devons, entre autres, tenter de concilier une austérité financière soutenue avec une demande accrue pour des services de qualité. En vue de poursuivre notre vision et de surmonter cette difficulté ainsi que d'autres, nous avons défini quatre buts stratégiques qui nous aideront à établir l'ordre de priorité de nos efforts et à concentrer nos ressources limitées sur les activités qui ajoutent de la valeur. Les buts stratégiques qui guideront nos efforts sont : **les services aux clients, l'excellence du personnel, l'innovation** et **les partenariats.**

Dans le cadre de notre modèle de planification intégrée, nous avons élaboré un plan d'activités ministériel 2016-2017 et allons le présenter. Ce plan annuel énumère les principaux projets et initiatives qui sont harmonisés avec nos objectifs stratégiques à l'appui de notre vision et fait le suivi de leurs progrès. Le premier plan, qui comprend des mesures de rendement et des indicateurs de rendement clés, sera appuyé par un cadre de reddition de comptes pour veiller à ce que nous déterminions nos initiatives prioritaires, gardions le cap sur celles-ci et les concrétisions.

Nous pouvons être fiers des contributions que nous apportons, en tant qu'organisation, à la province et à ses citoyens. Nous devrions aussi être fiers des progrès que nous avons réalisés et que nous continuons de faire comme Ministère. La stratégie vise à tirer parti de ces progrès en continuant de viser l'excellence du rendement et l'excellence du personnel.

## Notre vision

Le ministère du Développement social favorise **l'innovation sociale** grâce à des **programmes efficaces** fondés sur des relations **respectueuses et compatissantes** et sur un réseau de **partenariats** communautaires, qui contribuent à faire du Nouveau-Brunswick une province sécuritaire, stable et saine, où les personnes, les familles et les collectivités peuvent s'épanouir.

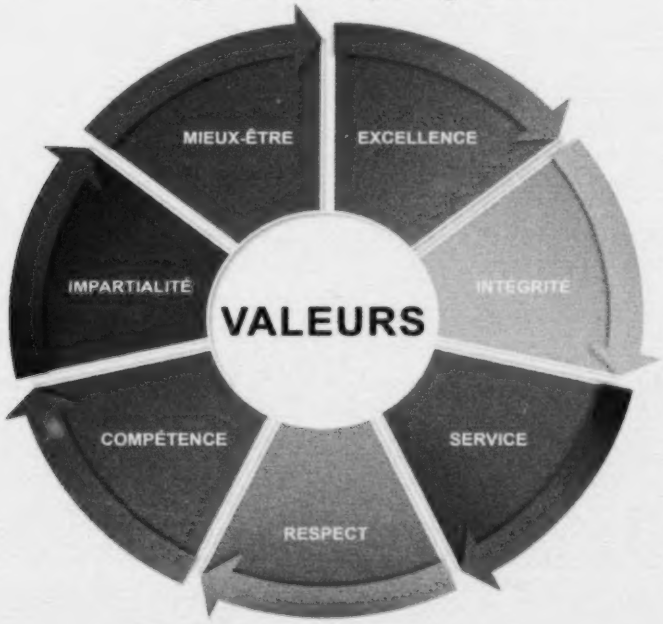
## Notre mission

Offrir une plus grande autonomie, une meilleure qualité de vie et une protection pour les personnes dans le besoin.

## Nos valeurs

Nos buts stratégiques seront atteints grâce au talent, à la créativité et à l'engagement du personnel qui applique nos sept valeurs.

Les employés du Ministère continueront à bénéficier de son soutien et de ses encouragements pour intégrer ces valeurs à la façon dont ils conçoivent et effectuent leur travail quotidien. Ces valeurs constituent notre engagement l'un envers l'autre et envers la population du Nouveau-Brunswick. Nous reconnaissons que la fonction publique, par sa nature même, exige une norme plus rigoureuse.




### Intégrité

Nous agirons de façon honnête, équitable et ouverte; nous respecterons nos engagements; nous n'utiliserons pas la charge publique aux fins de profit personnel.

### Service

Nous servirons la population avec promptitude, compétence, équité et efficacité.

### Respect

Nous nous traiterons mutuellement, ainsi que tous les Néo-Brunswickois et Néo-Brunswickoises avec respect en assurant l'équité.

En appliquant le principe du mérite, en soutenant la diversité, en valorisant la santé et la sécurité dans le milieu de travail, nous assurons que le milieu de travail est exempt de discrimination et de harcèlement.

**Compétence**

Nous renforcerons nos capacités et nous favoriserons le perfectionnement professionnel d'autres fonctionnaires afin de servir le gouvernement en place et la population.

**Impartialité**

Nous ferons preuve d'objectivité et de professionnalisme dans notre conduite qui est conforme à la loi et nous respecterons l'autorité du gouvernement en place.

*Ces valeurs de la fonction publique ont été essentielles à notre succès. Elles nous rappellent que nous accordons non seulement une importance aux résultats, mais aussi à la façon dont nous les obtenons. Pour cette raison, notre succès durable repose sur la contribution de chacun et chacune d'entre nous en vue de défendre ces valeurs dans notre travail quotidien.*

*Pour souligner l'importance de se concentrer sur l'excellence du rendement et l'excellence du personnel et d'y accorder la priorité,* Ensemble on s'épanouit *présente deux valeurs ministérielles supplémentaires. Il s'agit du mieux-être et de l'excellence.*

**Mieux-être**

Nous favoriserons une culture qui investit dans notre personnel, le valorise et permet un équilibre dans notre vie personnelle et notre travail.

**Excellence**

Nous travaillerons ensemble à l'excellence dans la fonction publique. Nous valoriserons et encouragerons notre innovation, notre créativité et notre contribution mutuelles.

## Objectifs stratégiques d'*Ensemble on s'épanouit*

Nous avons défini quatre buts stratégiques en vue de poursuivre notre vision de manière ciblée. Les voici :

1. ***Accroître l'excellence dans les services aux clients***

   Nous offrirons des programmes et des services efficaces, fondés sur des données probantes.

2. ***Encourager une culture de l'excellence du personnel***

   Nous allons accroître les conditions propices et réduire les obstacles afin d'accroître l'engagement et de favoriser le mieux-être pour tous les employés.

3. ***Encourager une culture d'innovation***

   Nous encouragerons une culture d'innovation.

4. ***Établir et multiplier les partenariats***

Nous augmenterons le nombre de partenariats ministériels.

## But stratégique 1 : Accroître l'excellence dans les services aux clients

*Nous offrirons des programmes et des services efficaces, fondés sur des données probantes.*

Le ministère du Développement social a des antécédents d'excellence dans la prestation de services, dans l'amélioration continue et dans l'élaboration de programmes et de services viables – il s'agit de notre *« raison d'être »*. En offrant les bons programmes et services à nos clients, nous créons les conditions propices à l'épanouissement des personnes, des familles et des collectivités. Cet élément doit demeurer notre but premier.

Le nombre de clients que nous servons augmente, tout comme la complexité des dossiers. Tout cela se produit à un moment où nous sommes toujours confrontés à des limites financières dans l'ensemble du Ministère. Parallèlement, nos clients s'attendent à des services personnalisés de grande qualité et les méritent. Les clients veulent aussi avoir accès à un service en personne et à des options de service en ligne 24 heures sur 24. Même si nous visons à respecter les attentes de nos clients, nous devons rester conscients du fait que nous devons le faire de façon durable.

Au cours des cinq prochaines années, nous allons viser l'excellence dans la prestation de services grâce à l'innovation, à l'élimination des variations et à l'amélioration de la qualité de nos programmes et services de façon durable et uniforme. Nous allons continuer d'employer une approche fondée sur des données probantes pour la conception des programmes au moyen de partenariats élargis avec tous les ordres de gouvernements ainsi que les intervenants des secteurs privés et à but non lucratif. Enfin, nous allons poursuivre l'élaboration et la mise en œuvre de services intégrés chaque fois que cela est possible.

## But stratégique 2 : Encourager une culture de l'excellence du personnel

*Nous allons accroître les conditions propices et réduire les obstacles afin d'accroître l'engagement et de favoriser le mieux-être pour tous les employés.*

Le ministère du Développement social s'engage à favoriser une culture d'excellence des employés qui leur permet d'exceller. Dans le contexte actuel de plus en plus complexe, où la demande augmente sans cesse, nous comprenons qu'un bon leadership et que l'engagement des employés sont essentiels au succès de chacun, de l'équipe et de l'organisation, ce qui, ensuite, a un effet positif sur nos familles et nos collectivités. Une culture d'excellence des employés favorise le mieux-être de nos employés et de nos partenaires, encourage les employés à fournir un excellent service et permet la collaboration interne entre employés. En effet, nous avons fait des progrès importants dans ces domaines au cours des dernières années par la mise sur pied de comités sur l'excellence des employés, et le *Cadre pour un milieu de travail sain* et d'autres mécanismes.

Nous devons continuer à mettre un accent particulier sur nos initiatives pour un milieu de travail positif. Plus précisément, nous devons nous fixer des mesures et des objectifs clairs en milieu de travail grâce à notre processus de planification intégrée, et nous tenir responsables des résultats. Bien qu'un effort collectif soit nécessaire pour atteindre chacun des objectifs stratégiques énoncés

dans la présente stratégie, cet objectif, plus que tout autre, exige un effort constant et dévoué de chacun d'entre nous.

Au cours des cinq prochaines années, nous continuerons à miser sur nos efforts en matière d'excellence des employés afin de favoriser la mobilisation des employés et faire du ministère un organisme encore plus performant, ce qui sera possible grâce à l'adoption d'une initiative triennale de milieu de travail positif visant à accroître la mobilisation et le mieux-être des employés à l'échelle du Ministère.

## But stratégique 3 : Encourager une culture d'innovation

*Nous encouragerons une culture d'innovation.*

L'innovation est essentielle au succès continu de tout organisme, surtout dans des environnements dynamiques caractérisés par des changements fréquents ou constants – nous vivons et travaillons dans ce genre d'environnement et continuerons à le faire dans un avenir prévisible. Un organisme novateur adopte ouvertement les nouveaux processus, idées, pratiques, services et technologies qui lui permettent de s'adapter au changement de façon efficace et de continuer à assurer sa réussite organisationnelle. Les organismes novateurs créent de façon délibérée les conditions qui rendent l'innovation possible. Les paroles ne suffisent pas pour favoriser l'initiative, la créativité et la prise de risques dans un organisme. Il faut une réflexion et des gestes délibérés pour créer une culture qui permet au personnel d'être novateur et créatif, de prendre des risques et qui fait en sorte qu'il communique ses idées dont nous avons grandement besoin.

Au cours des cinq prochaines années, le ministère du Développement social continuera de chercher à créer une culture d'innovation en prenant des mesures délibérées grâce à ses pratiques de gestion pour créer les conditions propices à l'innovation. Bien qu'il soit impossible d'imposer l'innovation, nous pouvons créer des occasions pour que cette culture d'innovation s'implante en tirant profit de nos efforts en vue de mettre en œuvre le système de gestion officielle et la pratique de la gestion quotidienne, par exemple, ainsi qu'en adoptant le concept d'« équipe de l'excellence ». Ces deux pratiques reconnaissent que l'innovation et la créativité sont présentes à tous les niveaux de l'organisme et que, plus important encore, la grande majorité des bonnes idées sont proposées par notre personnel de première ligne qui offre les services à nos clients chaque jour. Pour réussir en tant qu'organisme, le Ministère doit s'assurer que ces idées voient le jour.

## But stratégique 4 : Établir et multiplier les partenariats

*Nous augmenterons le nombre de partenariats ministériels.*

Le ministère du Développement social reconnaît depuis longtemps l'importance des partenariats pour la conception et l'offre de services aux Néo-Brunswickois. Les partenariats peuvent prendre de nombreuses formes. Les partenariats internes pourraient comprendre la collaboration entre les directions ou les régions, les divisions, les ministères, d'autres ordres de gouvernement (fédéral, provincial, territorial et administrations municipales). Les partenariats externes peuvent comprendre la collaboration avec des groupes de clients,

des porte-parole, des associations, des fournisseurs de services, des universités, des instituts de recherche et des entités à but lucratif ou non lucratif.

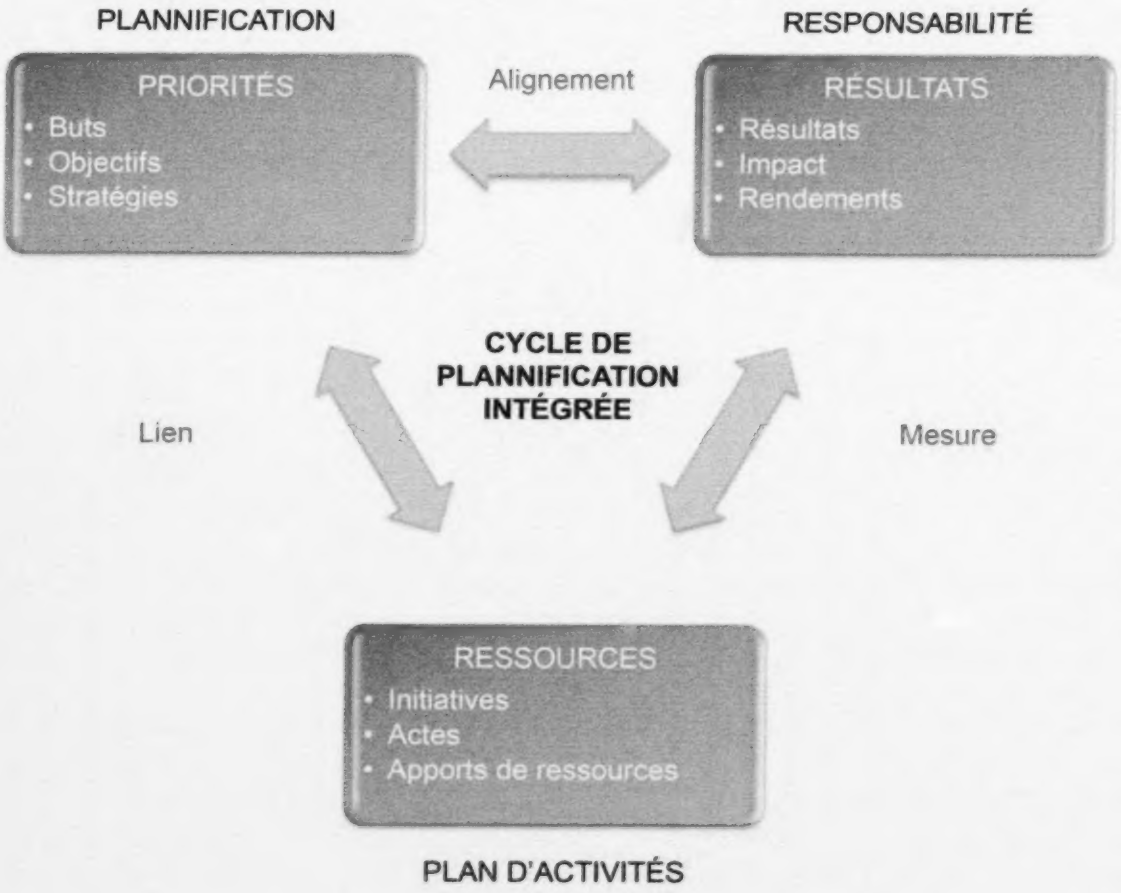
Nous continuons de travailler avec un grand nombre de partenaires des secteurs publics et à but non lucratif pour mettre mutuellement à profit nos idées, nos ressources et notre savoir-faire en matière de prestation de services afin d'offrir ensemble ce que nous ne pourrions peut-être pas offrir séparément. En effet, c'est cette capacité et notion collective voulant que le tout soit plus grand que la somme des parties qui nous incite à chercher à établir toujours plus de partenariats de plus en plus souvent.

Comme les ressources continuent d'être limitées, nous devons être encore plus systématiques dans nos démarches pour trouver et établir des partenariats qui nous permettront de mieux concevoir et de mieux offrir nos programmes et services. Nous devons aussi reconnaître l'apparition de nouveaux acteurs très compétents dans le domaine de la résolution des problèmes sociaux et saisir les occasions de partenariats lorsqu'il convient de le faire. Les laboratoires d'innovation sociale et les organismes de recherche sociale qui profitent de l'occasion de recueillir et d'analyser des volumes de données de plus en plus importants afin de les utiliser dans l'élaboration de politiques ne sont que des exemples de secteurs où nous voudrions peut-être concentrer nos efforts de partenariats.

Au cours des cinq prochaines années, nous allons continuer de cultiver les partenariats existants et de tenter délibérément d'accroître notre réseau de partenaires à tous les niveaux de l'organisme. Du point de vue de la conception de programmes et de politiques, nous allons chercher à étendre notre démarche collaborative en concentrant nos efforts sur l'établissement de partenariats avec des organismes non gouvernementaux qui œuvrent dans le domaine de la résolution de problèmes sociaux complexes et de l'élaboration de politiques sociales. Nous examinerons s'il est possible de le faire de concert avec nos partenaires de l'Atlantique. Du point de vue de la prestation de services, nous allons continuer d'établir et de renforcer des partenariats en vue d'assurer des services de qualité de manière plus efficace en reconnaissant que, chaque fois que ce sera possible, nous devons mettre mutuellement à profit notre savoir-faire et notre capacité d'offrir des services de qualité à nos clients.

## Suivi et évaluation de la stratégie

Le plan stratégique fait l'objet d'un suivi mensuel et d'un rapport trimestriel dans le cadre du nouveau cycle de planification intégrée des activités actuellement mis en place dans le Ministère. Le plan d'activités annuel intègre les buts du plan stratégique et l'orientation du gouvernement dans un effort concerté – il décrit **comment nous allons y parvenir.** Pour ce faire, il affecte des ressources à des buts et à des objectifs stratégiques. Dans cette optique, il s'assurera aussi que nos efforts sont alignés sur les objectifs officiellement assignés au Ministère par des documents ministériels et d'autres lettres de mandat. Enfin, et c'est le point le plus important, le cycle de planification intégrée des activités comprend un cadre de reddition de comptes qui nous permet d'utiliser des mesures et des indicateurs de rendement clés pour surveiller les progrès et réorienter nos efforts là où c'est nécessaire.


PLANNIFICATION
RESPONSABILITÉ
PRIORITÉS
• Buts
• Objectifs
• Stratégies
Alignement
RÉSULTATS
• Résultats
• Impact
• Rendements
CYCLE DE PLANNIFICATION INTÉGRÉE
Lien
Mesure
RESSOURCES
• Initiatives
• Actes
• Apports de ressources
PLAN D'ACTIVITÉS

# Annexe 1

Récapitulation du plan stratégique 2013 – 2017

| Objectif | Priorité | Initiative | Résultat |
|---|---|---|---|
| **1 Qualité de vie améliorée** | Améliorer le taux de réussite des personnes qui quittent l'aide sociale. | Réaliser une réduction nette de 1 600 cas actuellement financés. | Objectif atteint ✓ |
| | Augmenter le nombre de clients qui terminent le développement de carrière et les services de conseils sur l'emploi. | Augmenter de 20 % et maintenir le nombre de clients aiguillés vers les programmes du ministère de l'Éducation postsecondaire, de la Formation et du Travail. | Objectif atteint ✓ |
| | Mettre l'accent sur le renforcement de l'exactitude de l'évaluation des besoins. | Réduire le nombre d'appels et d'examens administratif. | Le nombre d'appels actuel indique que le processus est sain. ✓ |
| | Améliorer l'accès des clients et la cohérence des services du ministère du Développement social. | Réduire de 20 % le temps d'attente lors de la sélection des services initiaux.<br><br>Offrir un service d'accueil uniforme. | Objectif atteint ✓<br><br>Objectif atteint ✓ |
| | Élaborer et mettre en œuvre le nouveau régime pour les personnes ayant un handicap afin d'accroître le soutien offert. | Augmenter le soutien intégré offert aux personnes ayant un handicap. | Objectif atteint ✓ |

| | | | |
|---|---|---|---|
| **2**<br>**Vivre selon nos moyens** | Élaborer de nouveaux services pour permettre aux personnes âgées de vivre plus longtemps chez eux. | Augmenter le nombre de personnes âgées qui reçoivent des services communautaires de soutien à domicile. | Objectif atteint<br>✓ |
| | Réduire la hausse des coûts afin de pouvoir fournir à plus de personnes âgées les services dont elles ont besoin et de répondre à la demande croissante. | Réduire de 10 % les coûts par cas des soins à long terme aux personnes âgées. | Objectif atteint<br>✓ |
| | Réduire les coûts pour répondre aux besoins des clients tout en respectant les normes des programmes. | Réduire de 10 % le coût par cas. | Objectif atteint<br>✓ |
| | Améliorer l'uniformité de nos politiques et normes de programme au sein des régions et entre celles-ci. | Atteindre une conformité de 100 % aux normes et aux politiques. | Les travaux se poursuivent pour cette initiative.<br>⚠ |
| | Soutenir les grands programmes avec des données et des renseignements sur le rendement. | Atteindre une couverture à 100 % des besoins des programmes et en information. | Les travaux se poursuivent pour cette initiative.<br>⚠ |

| | | | |
|---|---|---|---|
| **3 Préparation de l'organisation** | Intégrer et exécuter la stratégie au niveau opérationnel. | Obtenir un taux d'achèvement de 90 % pour les initiatives prioritaires du Ministère | Objectif atteint ✓ |
| | Utilisation fiable du système de gestion du rendement. | Atteindre une conformité de 90 % pour les outils de gestion du rendement. | Objectif atteint ✓ |
| | Améliorer l'engagement des employés par l'entremise d'une gestion du changement et d'une meilleure communication. | Améliorer les résultats du sondage sur l'engagement du personnel. | Objectif atteint ✓ |